

RAPORT
Z KONTROLI WZORCÓW UMÓW
STOSOWANYCH PRZEZ
ALTERNATYWNYCH DOSTAWCÓW
USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Warszawa, grudzień 2008



Opracowanie:

Departament Polityki Konsumenckiej, UOKiK



Spis treści

I. WSTĘP	4
1. WPROWADZENIE.....	4
2. PODSTAWA PRAWNA DZIAŁANIA.....	4
3. ZAKRES PODMIOTOWY.....	5
4. ZAKRES PRZEDMIOTOWY	5
II. ANALIZA KLAUZUL UMOWNYCH STOSOWANYCH PRZEZ ALTERNATYWNYCH DOSTAWCÓW USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH.....	7
1. MINIMALNE WYMOGI TREŚCI UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W KONTEKŚCIE RELACJI WZORU UMOWY DO INNYCH WZORCÓW UMOWY	7
2. POSTANOWIENIA WZORCÓW UMOWY ZWIĄZANE Z ZAWIERANIEM UMÓW POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA	8
3. POSTANOWIENIA WZORCÓW UMOWY ZWIĄZANE Z ROZPOCZĘCIEM ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH	8
4. POSTANOWIENIA WZORCÓW UMOWY PRZEWIDUJĄCE PRAWO PRZEDSIĘBIORCY DO POBIERANIA DODATKOWYCH OPŁAT	10
5. POSTANOWIENIA WZORCÓW UMOWY DOTYCZĄCE ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA NIEWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONYWANIE USŁUG	12
6. POSTANOWIENIA WZORCÓW UMOWY ZWIĄZANE Z TRYBEM ZMIANY WZORCÓW UMOWY	14
7. POSTANOWIENIA WZORCÓW UMOWY DOTYCZĄCE ZMIAN PROGRAMINGOWYCH.....	16
8. POSTANOWIENIA WZORCÓW UMOWY ZWIĄZANE Z AUTOMATYCZNYM PRZEKSZTAŁCANIEM UMOWY ZAWARTEJ NA CZAS OZNACZONY W UMOWĘ NA CZAS NIEOZNACZONY	17
III. WNIOSKI.....	19
IV. PODJĘTE I PLANOWANE DZIAŁANIA PREZESA URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW.....	20



I. Wstęp

1. Wprowadzenie

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w ramach wykonywania ustawowych zadań, prowadzi kontrole wzorców umów stosowanych przez przedsiębiorców działających w różnych branżach. W ślad za badaniem wzorców umów stosowanych przez operatorów telefonii komórkowej (2007 rok) oraz niezależnie od podejmowanych na bieżąco czynności dotyczących badania/kontroli wzorców umów stosowanych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych, w bieżącym roku kontroli poddano wzorce umów stosowane przez alternatywnych dostawców usług telekomunikacyjnych. Bezpośrednim skutkiem przedmiotowych kontroli jest – w przypadku wykrycia nieprawidłowości – podjęcie przez Prezesa UOKiK niezbędnych działań określonych przepisami prawa w celu wyeliminowania niedozwolonych postanowień umownych bądź praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie kontrole branżowe mają walor edukacyjny, tak względem pozostałych przedsiębiorców działających w danej branży, jak i ich obecnych oraz potencjalnych klientów. Przyczyniają się one więc do rozpowszechnienia wiedzy na temat obowiązujących przepisów i wzrostu świadomości prawnej wszystkich uczestników rynku. Za cel kontroli należy uznać także zwrócenie uwagi na nowe orzecznictwo sądowe w zakresie niedozwolonych postanowień umownych.

Niniejszy raport podzielono na rozdziały zawierające odpowiednio ogólną charakterystykę przeprowadzonego badania, jego zakres, analizę szczegółowych zagadnień związanych z zakwestionowanymi postanowieniami wzorców umowy wraz z odniesieniem do orzecznictwa sądowego oraz informację na temat podjętych i planowanych działań wobec przedsiębiorców, u których wykryto nieprawidłowości. Załącznik numer 1 zawiera wyciąg z Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwanego dalej także „Rejestrem”), natomiast wykaz skontrolowanych podmiotów stanowi załącznik numer 2.

2. Podstawa prawna działania

Na mocy art. 31 pkt 1 ustawy z 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (DzU nr 50, poz. 331 ze zm.) do zakresu działania Prezesa UOKiK należy sprawowanie kontroli przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów niniejszej ustawy, a zgodnie z art. 31 pkt 13 ustawy, do kompetencji Prezesa UOKiK zalicza się również występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Kontrola wzorców umów stosowanych przez alternatywnych dostawców usług telekomunikacyjnych została przeprowadzona przez Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK w ramach postępowań wyjaśniających, które wszczęto na podstawie art. 48 ust. 1 ustawy. W zależności od stanu faktycznego poszczególnych spraw, Prezes UOKiK może w przypadku podejrzenia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wszcząć na podstawie art. 49 ustawy postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W przypadku podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 385¹ §1 Kodeksu Cywilnego, Prezes UOKiK może, stosownie do art. 479³⁶ i następnych Kodeksu Postępowania Cywilnego, wytoczyć przez Sądem Okręgowym w Warszawie – Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanym dalej także „SOKiK”) powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.



3. Zakres podmiotowy

Branża telekomunikacyjna charakteryzuje się znaczną liczbą działających w niej podmiotów. Część z nich działa w formie spółek prawa handlowego, a część prowadzi ewidencjonowaną działalność gospodarczą. Są to zatem przedsiębiorstwa duże o ogólnopolskim zasięgu, jak i podmioty niewielkie, działające wyłącznie na rynkach lokalnych.

Przedmiotem przeprowadzonego badania była działalność wybranych alternatywnych dostawców usług telekomunikacyjnych. Zgodnie z ustawą z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (DzU nr 171, poz. 1800 ze zm.), za przedsiębiorcę telekomunikacyjnego uważa się przedsiębiorcę lub inny podmiot uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej na podstawie odrębnych przepisów, który wykonuje działalność gospodarczą polegającą na dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych, udogodnień towarzyszących lub świadczeniu usług telekomunikacyjnych, przy czym przedsiębiorca telekomunikacyjny, uprawniony do: a) świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany jest "dostawcą usług", b) dostarczania publicznych sieci telekomunikacyjnych lub udogodnień towarzyszących, zwany jest "operatorem".

Użycie sformułowania „alternatywnych” miało natomiast na celu zwrócenie uwagi przede wszystkim na fakt, że przedmiotowe badanie dotyczyło wzorców umowy stosowanych przez dostawców usług telekomunikacyjnych innych niż podmiot dominujący na rynku (Telekomunikacja Polska S.A.).

Kontrolą objęto zatem największych¹ alternatywnych dostawców usług telekomunikacyjnych, w tym operatorów telewizji kablowej, świadczących usługi telefonii stacjonarnej, dostępu do Internetu lub telewizji kablowej w obrocie konsumenckim, z wyłączeniem dostawców usług telefonii komórkowej oraz dostawców usług telefonii stacjonarnej, świadczących usługi w oparciu jedynie o prefiks.

Badaniem wzorców umów objęto w 2008 roku dziewięciu przedsiębiorców prowadzących działalność w ww. zakresie.

4. Zakres przedmiotowy

Zakresem niniejszego badania objęto wzorce umowy wykorzystywane przez przedsiębiorców przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a zatem wzory umów, regulaminy, cenniki, ogólne warunki umów oraz wszelkie dokumenty kwalifikowane jako wzorce umów, bez względu na ich nazwę własną.

Zgromadzone wzorce umowy poddano kontroli pod kątem zgodności z przepisami Kodeksu Cywilnego dotyczącymi instytucji niedozwolonych postanowień umownych (w szczególności art. 385¹ i 385³ k.c.), z uwzględnieniem klauzul abuzywnych wpisanych do prowadzonego przez Prezesa UOKiK Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. W tym miejscu należy zaznaczyć, że na mocy art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, bezprawne zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów, polegające na stosowaniu postanowień wzorców umowy, które zostały wpisane do Rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, co na mocy art. 24 ust. 1 ustawy jest zakazane. Wpis w Rejestrze ma skutek

¹ Zgodnie z Raportem UKE o stanie rynku telekomunikacyjnego za 2006 rok



również wobec osób trzecich, które nie były stronami postępowania, w wyniku którego dane postanowienie uznano za niedozwolone. W toku przedmiotowej kontroli uwzględniono także przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne, która jest wiodącym aktem prawnym normującym zagadnienia z zakresu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

II. Analiza klauzul umownych stosowanych przez alternatywnych dostawców usług telekomunikacyjnych

Z przeprowadzonej kontroli wynika, że wszyscy skontrolowani przedsiębiorcy stosowali wzorce umowy budzące wątpliwości w związku z podejrzeniem stosowania niedozwolonych postanowień umownych lub podejrzeniem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zastrzeżenia Prezesa UOKiK budzi w szczególności posługiwanie się przez przedsiębiorców klauzulami, które mogą zostać uznane za tożsame z niedozwolonymi postanowieniami umownymi wpisanymi do Rejestru. Z drugiej strony przedmiotowe badanie pozwoliło na stwierdzenie, że skontrolowani przedsiębiorcy przestrzegają przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne (art. 56 ust. 3, art. 60) dotyczących minimalnych wymogów zawartości umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (nieprawidłowości stwierdzono jedynie w relacji pomiędzy wzorem umowy a ogólnymi warunkami umów). W kontekście zgodności z przepisami Prawa telekomunikacyjnego, wątpliwości dotyczyły art. 57 ust. 6 (kwestia zwrotu równowartości ulgi przyznanej konsumentowi) oraz art. 59 ust. 2 oraz 61 ust. 5 i 6 (obowiązki informacyjne przy zmianach stosowanych wzorców umowy).

W niniejszej części raportu zawarto charakterystykę najistotniejszych nieprawidłowości ujawnionych w toku kontroli. Zostaną one przedstawione tematycznie w aspekcie podstawowych zagadnień związanych z zawieraniem lub wykonywaniem umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, co pozwoli na systematyczne i kompleksowe ujęcie pojawiających się problemów. Poszczególne podrozdziały obejmują opis stwierdzonych nieprawidłowości wraz z odniesieniem do przepisów prawa i orzecznictwa sądowego, a także przykłady klauzul zakwestionowanych w toku kontroli.

1. Minimalne wymogi treści umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w kontekście relacji wzoru umowy do innych wzorców umowy

Wzory umów abonenckich stosowane przez niektórych przedsiębiorców telekomunikacyjnych w obrocie konsumenckim nie spełniały wszystkich wymogów określonych w art. 56 ust. 3 ustawy Prawo telekomunikacyjne dotyczących minimalnej treści umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Elementy umowy określone w ww. przepisie zawarte były natomiast w tzw. ogólnych zasadach świadczenia usług, umieszczonych np. na odwrocie karty umowy abonenckiej, w konsekwencji czego nie mogły być uznane za elementy określone w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Ogólne warunki umów, ogólne zasady świadczenia usług stanowią bowiem – zgodnie z art. 384 §1 k.c. – wzorzec umowy, który wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przy zawarciu umowy. Nie są one podpisywane przez konsumenta. Ma to swoje istotne konsekwencje. Z jednej strony przy dokonywanej zmianie warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej przez konsumenta, z drugiej – przy zmianie ogólnych warunków umów (stanowiących wzorzec umowy). W pierwszym przypadku zmiana umowy wiąże się z koniecznością podpisania przez obie strony kontraktu aneksu do umowy. W drugiej sytuacji wystarczające jest doręczenie przez przedsiębiorcę konsumentowi zmienionego wzorca umowy.

Przykłady postanowień zakwestionowanych przez UOKiK:



- *Abonent oświadcza, że zapoznał się oraz, że akceptuje postanowienia Umowy Abonenckiej, w tym ogólne warunki Umowy Abonenckiej umieszczone na odwrocie karty i przystępuje do Umowy na zasadach w niej określonych;*
- *Integralną częścią umowy są zasady świadczenia usług określone w paragrafach 1 do 10 na drugiej stronie niniejszego formularza oraz Regulaminy w szczególności promocyjne, o ile zostały wymienione w punkcie B1. Abonent oświadcza, że zapoznał się dokładnie z zakresem usług oraz treścią umowy zawartą powyżej i w paragrafach 1 do 10.*

2. Postanowienia wzorców umowy związane z zawieraniem umów poza lokalem przedsiębiorstwa

Zgodnie z art. 2 ustawy z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (DzU z 2000 roku nr 22, poz. 271 ze zm.) konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez konieczności podawania przyczyn, w drodze złożenia stosownego oświadczenia na piśmie w terminie 10 dni od zawarcia umowy. Do zachowania powyższego terminu wystarczająco wysłanie przedmiotowego oświadczenia przed jego upływem. W razie odstąpienia od umowy jest ona uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Strony zwracają to, co świadczyły w stanie niezmiennym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. W świetle powołanego powyżej przepisu zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

Z uwagi na powyższe Prezes UOKiK zakwestionował w toku prowadzonej kontroli wzorców umowy postanowienia umowne, określające w sposób nieprecyzyjny kwestię prawa konsumenta do odstąpienia (przewidujące np. że do wykonania prawa odstąpienia konieczne jest doręczenie oświadczenia na adres dostawy w terminie 10 dni).

Przykład postanowienia zakwestionowanego przez UOKiK:

- *W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej poza Biurem Obsługi Klienta Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej w terminie dziesięciu dni od jej zawarcia. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej powinno być złożone na piśmie i doręczone na adres Dostawcy usług.*

Przy omawianiu problematyki prawa konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, wskazać również należy na decyzję Prezesa UOKiK nr RWA – 5/2008 z 22 lutego 2008 roku (nieprawomocna), w której to Prezes Urzędu uznał za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez Aster sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, polegającą na obciążaniu konsumentów kosztami montażu instalacji niezbędnej do korzystania z zamówionych usług w sytuacji odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej poza lokalem.

3. Postanowienia wzorców umowy związane z rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych

W trakcie przeprowadzonego badania wzorców umowy, zastrzeżenia Prezesa UOKiK wzbudziły postanowienia dotyczące szczegółowych zagadnień związanych z rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych (aktywacja usługi a data rozpoczęcia pobierania



opłat za świadczenie usług telekomunikacyjnych, warunki techniczne do świadczenia usługi o parametrach określonych w umowie).

Przykłady postanowień zakwestionowanych przez UOKiK:

- *Dokonanie przez Klienta rejestracji, o której mowa w ust. 2 powyżej będzie możliwe po otrzymaniu od Tele2 informacji o realizacji zamówienia Klienta. Tele2 rozpoczyna naliczanie opłat z tytułu Usługi w dniu następnym po doręczeniu Klientowi Zestawu Instalacyjnego albo w dniu następnym po doręczeniu Klientowi przesyłki z loginem oraz hasłem (w przypadku gdy Klient zrezygnował z otrzymania Zestawu Instalacyjnego od Tele2). W przypadku nie odbierania przez Klienta przesyłki zawierającej Zestaw Instalacyjny bądź login i hasło w uzgodnionym przezeń z Tele2 miejscu i dacie, z przyczyn obciążających Klienta, Tele2 rozpocznie naliczanie opłat od dnia następnego po tej dacie;*
- *(...) W przypadku braku technicznych możliwości świadczenia Usług z prędkością wybraną przez Klienta, Tele2 będzie świadczyć Usługi z najwyższą możliwą prędkością, po cenach odpowiadających tej prędkości, o czym Klient zostanie powiadomiony, w takim przypadku Klient może odstąpić od Umowy w terminie 7 dni od dnia powiadomienia, a po upływie tego terminu Klient może zmienić Umowę poprzez wybór innej opcji (...).*

Przedmiotowe klauzule mogą stanowić niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ §1 k.c. z uwagi na fakt, że kształtują prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy.

Pierwsze z nich dotyczy określenia daty rozpoczęcia pobierania przez przedsiębiorcę opłat za świadczenie usług telekomunikacyjnych, w odniesieniu do kwestii doręczenia zestawu instalacyjnego. Zgodnie z omawianą klauzulą, konsument ponosi opłaty nie od momentu rozpoczęcia korzystania z usługi, a od momentu udostępnienia zestawu instalacyjnego lub też loginu i hasła, które są niezbędne do przeprowadzenia procesu rejestracji usługi. Niezależnie zatem od tego czy proces rejestracji zostanie przeprowadzony poprawnie oraz czy usługa rozpocznie właściwe działanie, przedsiębiorca przewiduje rozpoczęcie pobierania opłat w dniu następnym, po dniu w którym stworzył możliwość do rejestracji. Niedozwolony charakter tego postanowienia może polegać na nałożeniu na konsumenta obowiązku zapłaty za usługę z której jeszcze nie korzysta lub nie będzie mógł korzystać z przyczyn od niego niezależnych (wadliwe działanie sprzętu, brak możliwości przeprowadzenia procesu rejestracji).

Kolejne postanowienie umowne dotyczy kwestii braku warunków technicznych do świadczenia usługi o parametrach określonych w umowie. Należy wskazać, że umowy o świadczenie usług dostępu do Internetu w swej treści zawierają obligatoryjny wybór opcji prędkości usługi. Konsument wybierając daną opcję spodziewa się świadczenia usługi na określonym przez siebie poziomie. W wypadku braku możliwości technicznych do świadczenia usługi na poziomie określonym w umowie, przedsiębiorca powinien zaproponować konsumentowi zmianę umowy i tylko w przypadku zgody konsumenta na powyższe, zmieniona umowa powinna wiązać konsumenta. W przeciwnym wypadku umowa powinna wygasać, nie pociągając za sobą żadnych negatywnych skutków dla konsumenta. W przytoczonym postanowieniu umowy przedmiotową kwestię uregulowano zgoła odmiennie, przerzucając ciężar załatwienia sprawy na konsumenta, zastrzegając dodatkowo ściśle określony siedmiodniowy termin, po upływie którego konsumentowi przysługuje jedynie prawo do zmiany umowy przez wybór innej opcji. Przyjęcie takiego rozwiązania stawia konsumenta w niekorzystnej sytuacji, gdyż ze względu na okoliczność



braku możliwości technicznych do świadczenia usługi z zamawianą przez konsumenta prędkością, zmiana opcji świadczenia usługi jest bardzo ograniczona – tylko na jeszcze niższą prędkość. Należy dodatkowo zauważyć, że przedmiotowe postanowienie umowy – w razie zaistnienia wyżej wskazanych okoliczności, tj. świadczenia usługi z prędkością niższą niż zamawiana – nie precyzuje sposobu, terminu ani formy w jakiej konsument zostanie o tym powiadomiony.

4. Postanowienia wzorców umowy przewidujące prawo przedsiębiorcy do pobierania dodatkowych opłat

W trakcie przeprowadzonej kontroli wzorców umowy wątpliwości Prezesa UOKiK wzbudziły postanowienia umowne przewidujące możliwość pobierania przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych szeregu opłat dodatkowych.

W ocenie Prezesa UOKiK nieuzasadniona jest praktyka operatorów telekomunikacyjnych polegająca na pobieraniu opłat za zmianę taryfy na niższą przy jednoczesnym braku opłaty za zmianę taryfy na wyższą bądź różnicowanie wysokości opłaty w zależności od kierunku dokonywanych zmian. Pobierana opłata ma charakter jednorazowy, dotyczy zapłaty za dokonanie tej samej czynności (tj. zmiany taryfy). Przedsiębiorcy nie mogą zatem w ten sposób rekompensować sobie utraconych korzyści, jakie osiągnęliby gdyby abonent nadal korzystał z wyższego abonamentu. Przedmiotowe klauzule mogą zatem stanowić niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ §1 k.c. z uwagi na fakt, że kształtują obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy.

Przykłady postanowień zakwestionowanych przez UOKiK:

- *Zmiana Cennika na cennik o niższej opłacie abonamentowej – 61 zł;*
- *Zmiana opcji usługi na opcję o niższej szybkości transmisji – 181 zł 78 gr;*
- *Zmiana rodzaju usługi na usługę o niższej opłacie abonamentowej – 122 zł;*
- *Zmiana taryfy, opłata pobierana, gdy abonent zmienia taryfę na inną z niższą opłatą abonamentową – 122 zł;*
- *Zmiana pakietu/ usługi/ taryfy na niższą – 39,00 PLN brutto.*

Poważne wątpliwości Prezesa UOKiK budzą również postanowienia umowne przewidujące obowiązek poniesienia dodatkowych opłat za ponowną aktywację lub włączenie usług po ich uprzednim zawieszeniu lub wyłączeniu, nawet z przyczyn zawinionych przez konsumentów. Należy zaznaczyć, że w przypadku gdy abonent nie opłaca terminowo rachunków telefonicznych, operator może żądać zapłaty odsetek za czas opóźnienia. Art. 481 k.c. nie przewiduje jednocześnie możliwości naliczania dodatkowych opłat o stałej wysokości. Zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego zwiększenie odpowiedzialności dłużnika w odniesieniu do świadczeń pieniężnych może nastąpić w przypadku wystąpienia szkody i być dochodzone na zasadach ogólnych (a zatem z zastosowaniem reguł określonych m.in. w art. 361 k.c.). W ocenie Prezesa UOKiK operatorzy dokonują określonych czynności (blokada połączeń wychodzących, zawieszenie świadczenia wszelkich usług) w celu zabezpieczenia swoich interesów (przeciwdziałając powiększeniu się długu abonenta). Mając na uwadze cel czynności podejmowanych przez operatora, nie



jest uzasadnionym przeliczanie kosztów działań podejmowanych na rzecz i w interesie przedsiębiorców na abonentów, którzy ponoszą już sankcje w postaci zapłaty odsetek oraz pozbawienia możliwości korzystania z usług telekomunikacyjnych. W związku z powyższym postanowienia umowne przewidujące pobieranie dodatkowych opłat za działania mające na celu zabezpieczenie interesów przedsiębiorcy stanowią niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ §1 k.c.

Dodatkowo należy wskazać, że tożsame ze wskazanymi poniżej niedozwolone postanowienia umowne zostały już wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerami 499, 533, 599, 635, 674, 822, 823, 1027, 1028, 1084, 1166.

Przykłady postanowień zakwestionowanych przez UOKiK:

- *Jednorazowa opłata za Udostępnienie pełnego zakresu usługi po wcześniejszym ograniczeniu jej dostępności z powodu nieuregulowanych opłat lub nieprzestrzegania postanowień właściwego Regulaminu – 24,20 PLN brutto;*
- *Jednorazowa opłata za Ponowne włączenie usługi po wcześniejszym jej wyłączeniu z powodu nieuregulowanych opłat lub nieprzestrzegania postanowień właściwego Regulaminu – 61,00 PLN brutto;*
- *Do czasu otrzymania płatności Operator zwolniony jest z wykonywania obowiązków zapisanych w Umowie i Regulaminie. Ponowne wznowienie świadczenia Usługi wymaga uregulowania zaległości oraz wniesienia stosownej, zgodnej z Cennikiem opłaty i zostanie zrealizowane w terminie 3 dni roboczych od uiszczenia ww. opłaty;*
- *Jeżeli Abonent będzie zalegać z uiszczeniem jakichkolwiek opłat na rzecz Operatora, wówczas Operator może wstrzymać świadczenie usług (przerwać dostarczanie sygnału do Końcówki Sieci) do czasu uiszczenia zaległych opłat wraz z odsetkami (...) Jeżeli Abonent zgłosi pisemny wniosek o Ponowną Aktywację sygnału, a następnie uiszczy (...) oraz opłatę za Ponowną Aktywację, wówczas Operator zobowiązany jest w ciągu 3 dni roboczych od dostarczenia przez Abonenta dowodu uiszczenia wszystkich wymienionych opłat, ponownie udostępnić abonentowi sygnał (...);*
- *Ponowna Aktywacja po uprzednim odłączeniu z powodu nieuregulowania należnych opłat lub nieprzestrzegania postanowień Regulaminu Operatora – 73,20 PLN brutto;*
- *Ponowne włączenie Abonenta do sieci telewizji kablowej uprzednio wyłączonego z powodu nieuregulowania należnych opłat za usługi lub nieprzestrzegania Postanowień Regulaminu – 32 zł 99 gr;*
- *Ponowna aktywacja przyłącza telewizji kablowej/ dostępu do Internetu/ telefonii oraz zestawu do odbioru telewizji cyfrowej, po odłączeniu karnym (pobierana za każdy aktywowany produkt) – 39,00 PLN brutto.*

W ocenie Prezesa UOKiK niedozwolony charakter posiadają również postanowienia umowne przewidujące możliwość obciążania konsumentów kosztami wezwań do zapłaty i windykacji. Wezwanie dłużnika do spełnienia świadczenia stanowi warunek skutkujący możliwością odstąpienia przez wierzyciela od umowy wzajemnej, gdy kontrahent dopuszcza się zwłoki w realizacji świadczenia. Wezwanie do zapłaty ze wskazaniem



świadczenia oraz wyznaczeniem dodatkowego terminu do jego spełnienia stanowi realizację obowiązków wynikających z art. 491 k.c. i koszty jego dokonania powinien pokrywać podmiot, który chce skorzystać z uprawnienia do odstąpienia od umowy.

Dodatkowo należy wskazać, że tożsame ze wskazanymi poniżej niedozwolone postanowienie umowne zostało już wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 1167.

Przykłady postanowień zakwestionowanych przez UOKiK:

- *W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem, Dostawca usług ma prawo naliczyć odsetki ustawowe oraz obciążyć klienta opłatą administracyjną z tytułu dochodzenia zaległych opłat, w wysokości określonej w Cenniku;*
- *Kosztami wezwania do zapłaty oraz kosztami niezbędnymi do skutecznego dochodzenia należności Operatora obciążony zostanie Abonent;*
- *Rzeczywiste koszty windykacji należności ponosi abonent.*

Zgodnie z art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do sieci, związanego z ulgą przyznaną abonentowi, roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez abonenta lub przez dostawcę usług z winy abonenta przed upływem terminu ustalonego w umowie nie może przekroczyć określonej w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi. W ocenie Prezesa UOKiK za bezprawne i pozostające w sprzeczności z ww. przepisem należy uznać postanowienia umowne przewidujące obowiązek zapłaty przez konsumenta opłaty w stałej wysokości w sytuacji rozwiązania przez konsumenta umowy przed upływem terminu na jaki została zawarta, gdy umowa nie wiązała się z przyznaniem konsumentowi ulgi.

Przykład postanowienia zakwestionowanego przez UOKiK:

- *„(...) Umowa niniejsza została zawarta na czas oznaczony 12 miesięcy, liczonych od daty wpisania Klienta do systemu bilingowego Tele2 (lub daty wyboru Cennika). Wybór cennika powiązanego z umową na czas oznaczony wiąże się z przyznaniem Klientowi ulgi o wartości 50 zł – w przypadku Cennika Oszczędnego, lub 100 zł – w przypadku pozostałych Cenników. (...) w razie rezygnacji przez Klienta z abonamentu lub preselekcji Tele2, uprawniona ona będzie do rozwiązania Umowy i obciążenia Klienta opłatą jednorazową w wysokości 50 zł (w przypadku Cennika Oszczędnego) lub 100 zł (w przypadku pozostałych Cenników) za każdy numer telefonu objęty umową na czas oznaczony (kwota nie podlega VAT).”*

5. Postanowienia wzorców umowy dotyczące odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie usług

W wielu przypadkach przedsiębiorcy telekomunikacyjni ograniczają swoją odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy w przypadku wystąpienia w danym okresie rozliczeniowym przerw w świadczeniu określonej usługi bądź też w przypadku pogorszenia jakości świadczenia usługi.

Przykłady postanowień zakwestionowanych przez UOKiK:



- *Jeżeli przerwy w dostawie sygnału lub pogorszenie jakości sygnału, udokumentowane przez uprawnione służby, są spowodowane Awarią w Sieci Operatora i trwają dłużej niż następujące po sobie 48 godzin od daty zgłoszenia przez Abonenta, wówczas Opłata okresowa za usługę dotkniętą Awarią za dany Okres rozliczeniowy zostanie obniżona (...) o 1/30 Opłaty okresowej za usługę dotkniętą Awarią za dany Okres rozliczeniowy w przypadku płatności miesięcznej (lub 1/90 w przypadku Opłaty okresowej za usługę dotkniętą Awarią za dany Okres rozliczeniowy uiszczanej kwartalnie) za każdy kolejny dzień Awarii, licząc od daty zgłoszenia Awarii;*
- *Za okres przerwy w świadczeniu inne usługi niż telefoniczna wynikającej z Awarii trwającej dłużej niż 36 godzin Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału;*
- *Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonamentowych nie przysługują, jeżeli łączny czas przerw w okresie miesięcznym był krótszy niż 36 godzin;*
- *Za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej płatnej okresowo, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według opłaconych faktur VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 24 godzin.*

Tożsame ze wskazanymi powyżej postanowienie umowne o treści: *Jeżeli przerwy w świadczeniu Usługi Radia i Telewizji Kablowej wystąpiły z ważnych przyczyn, a ich łączny czas w Okresie Rozliczeniowym był krótszy od 48 godzin, rekompensata Abonentowi nie przysługuje, zostało już zakwestionowane przez Sąd Apelacyjny w Warszawie wyrokiem z 25 października 2006 roku, sygn. akt VI ACa 431/06 i wpisane 22 sierpnia 2007 roku do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 1210. Ponadto Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zakwestionował postanowienie o treści: *W przypadku awarii trwającej dłużej niż jeden dzień Abonentowi przysługuje bonifikata w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej, za każdy pełny dzień awarii, które na mocy wyroku z 16 maja 2007 roku, sygn. akt XVII AmC 88/07, zostało wpisane 22 lutego 2008 roku do Rejestru pod numerem 1340.**

Zgodnie z uchwałą Sądu Najwyższego podjętą 13 lipca 2006 roku (sygn. akt III SZP 3/06), stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem SOKiK oraz wpisanych do rejestru klauzul abuzywnych, o którym mowa w art. 479⁴⁵ §2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania postanowienia wzorca umowy do rejestru niedozwolonych postanowień, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, zaś konsekwencją umieszczenia tegoż postanowienia w rejestrze jest to, że posłużenie się nim w jakimkolwiek wzorcu umownym będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że (...) *praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przedstawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a uokik*



znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...).

Analiza zbadanych wzorców umowy stosowanych przez alternatywnych przedsiębiorców telekomunikacyjnych w obrocie konsumenckim wykazała, że treść kwestionowanych postanowień w sposób tożsamy kształtuje prawa i obowiązki konsumentów oraz mieści w hipotezie wspomnianych powyżej zakazanych postanowień umownych wpisanych do rejestru pod numerami 1210 oraz 1340. Treść i istota kwestionowanych postanowień umownych oraz klauzul abuzywnych są identyczne, bowiem prowadzą do wyłączenia odpowiedzialności przedsiębiorcy za brak sygnału lub przerwy w dostawie sygnału trwające krócej niż dwa kolejne dni bądź 48 godzin, bądź 36 godzin lub też 24 godziny. Zatem skutki wywołane przez stosowanie kwestionowanych postanowień umownych są zbieżne ze skutkami wynikającymi ze stosowania ww. klauzul abuzywnych.

Kolejnymi problemami związanymi z odpowiedzialnością przedsiębiorców za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie usług są: ograniczanie przez przedsiębiorców odpowiedzialności do okresu od momentu zgłoszenia awarii, a nie od momentu zaistnienia awarii oraz ograniczanie odpowiedzialności do szkody poniesionej przez konsumentów z wyłączeniem utraconych korzyści. Klauzule umowne tego rodzaju mogą stanowić niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385³ pkt 3 k.c., z uwagi na wyłączenie lub istotne ograniczenie odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Przykłady postanowień zakwestionowanych przez UOKiK:

- *Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w pkt 10, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego z dostępnych kanałów kontaktu w trakcie jej trwania. W takim przypadku odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych naliczane jest od dnia zgłoszenia;*
- *Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług wyłącznie na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie oraz przepisach ustawy Prawo telekomunikacyjne. Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści;*
- *Dostawca Usługi ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług podlegających opłacie przez wypłatę Użytkownikowi kary umownej, na zasadach określonych przepisami prawa z wyłączeniem ewentualnych utraconych przez Użytkownika korzyści;*
- *W przypadku Abonentów będących Konsumentami Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Abonenta korzyści w zakresie przekraczającym wysokość kar umownych lub innych świadczeń wyraźnie wskazanych.*

6. Postanowienia wzorców umowy związane z trybem zmiany wzorców umowy

Zgodnie z art. 59 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych powiadamia abonenta o każdej zmianie w regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie



wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Zgodnie natomiast z art. 61 ust. 5 i 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w razie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, do powiadomienia o tym abonentów na piśmie; abonent powinien zostać poinformowany także o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem art. 57 ust. 6 ww. ustawy. Ponadto, zgodnie z art. 384¹ k.c., wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 k.c., a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia.

W trakcie przeprowadzonego badania wzorców umowy, zastrzeżenia Prezesa UOKiK wzbudziły postanowienia umowne ograniczające termin na złożenie przez konsumenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmienionych warunków regulaminu lub cennika, do 14 dni od daty otrzymania zawiadomienia o ww. zmianach. Przedmiotowe klauzule umowne mogą pozostawać w sprzeczności z ww. wymienionymi przepisami Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne. W ocenie UOKiK abonent ma prawo do doręczenia przedsiębiorcy stosownego oświadczenia o rozwiązaniu umowy w związku z brakiem akceptacji zmian w regulaminie lub cenniku najpóźniej w dniu poprzedzającym wejście przedmiotowych zmian w życie. Powyższe przepisy przyznają abonentowi czas na zastanowienie się nad kontynuowaniem umowy z operatorem równy pełnemu okresowi rozliczeniowemu.

Przykłady postanowień zakwestionowanych przez UOKiK:

- *Abonent, nie później niż 14 dni przed datą wskazaną w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmiany umowy Abonenckiej lub Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację wprowadzanych zmian;*
- *Abonent, nie później niż 14 dni przed datą podwyższenia cen wskazaną w powiadomieniu, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen;*
- *Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian;*
- *Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.*



7. Postanowienia wzorców umowy dotyczące zmian programingowych

W toku przeprowadzonej kontroli wzorców umowy Prezes UOKiK zwrócił szczególną uwagę na postanowienia umowne określające tryb dokonywania zmian programingowych.

UOKiK nie kwestionuje prawa przedsiębiorcy do zmiany oferty programowej w sytuacji wystąpienia określonych, ważnych i niezależnych od przedsiębiorcy przyczyn natury prawnej, technicznej, organizacyjnej lub też ekonomicznej, czego częstym przykładem jest zaprzestanie nadawania danego programu przez nadawcę lub utrata przez przedsiębiorcę prawa do reemisji albo zmiana satelity nadawania. Oczywiście jest, że pewne okoliczności faktyczne mogą pozostawać poza jakimkolwiek wpływem przedsiębiorcy, co implikuje konieczność zapewnienia przedsiębiorcy możliwości modyfikacji treści oferty programowej. Niemniej jednak przedmiotowe badanie wzorców umowy wskazało na fakt, że przedsiębiorcy telekomunikacyjni niejednokrotnie zapewniają sobie możliwość dokonywania zmian oferty programowej w zupełnie dowolny sposób, arbitralnie decydując o zastąpieniu danego programu jakimkolwiek innym programem lub wprowadzając nowy program. Ponadto przedsiębiorcy nie informują konsumentów o dokonywanych zmianach w należyty sposób, ograniczając się jedynie do przekazywania niepełnych w tym zakresie informacji na antenie programu informacyjnego lub za pośrednictwem strony internetowej. Trudno uznać rzeczone sposoby komunikowania się przedsiębiorcy z konsumentami za wystarczające zważywszy na fakt, że konsumenci nie mają obowiązku oglądania/sprawdzania zawartości emitowanego przez przedsiębiorcę programu informacyjnego czy też informacji publikowanych na stronie internetowej. Wskazane powyżej sposoby przekazywania informacji, nie gwarantując dotarcia do możliwie najszerszego kręgu konsumentów powinny stanowić uzupełniający środek komunikacji z konsumentami. Jednocześnie w stosowanych wzorcach umowy często brakuje informacji, w jakim wcześniejszym terminie przedsiębiorca powiadamia konsumentów o planowanych zmianach albo termin ten jest rażąco krótki. Częstość również przedsiębiorcy informują konsumentów jedynie o tym, że z określonym dniem uzyskają oni dostęp do nowych programów na skutek uatrakcyjnienia oferty, brakuje natomiast informacji, że w tym samym czasie tracą dostęp do innych programów (np.: *Eksplozja nowych kanałów trwa! Właśnie uruchomiliśmy 8 kanałów tematycznych, z których większą część to wystrzałowe nowości – prawdziwe hity, do których abonenci będą mieć dostęp jako jedni z pierwszych osób w Polsce; Z przyjemnością informujemy, że od dnia 31 grudnia 2007 r. analogowy Pakiet BASIC jest bogatszy o trzy nowe kanały: Movies 24, Comedy Central, Wedding TV*).

Opisane powyżej nieprawidłowości prowadzą w istocie do nadużywania przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych przewagi kontraktowej w zakresie dokonywania zmian programowych, jak również do niedoinformowania konsumentów oraz mogą wywoływać u konsumentów poczucie dezorientacji, co ma niebagatelne znaczenie zwłaszcza dla możliwości skorzystania przez konsumentów z odstąpienia od umowy w razie zmiany oferty programowej. Co prawda przedsiębiorcy uprawniają konsumentów do wypowiedzenia umowy w sytuacji zmiany oferty programowej, jednakże zastrzegają rażąco krótki okres do złożenia stosownego oświadczenia woli w tym zakresie (np. nie później niż w terminie 7 dni od wprowadzenia zmian lub zaprzestania reemisji programu), uniemożliwiając *de facto* skuteczne rozwiązanie umowy.

Przykłady postanowień zakwestionowanych przez UOKiK:

- O zmianie Operator zobowiązany jest powiadomić Abonenta z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, podając przyczynę dokonywanych zmian, w formie ulotki lub informacji na



ekranie podanej w emitowanym programie lub na kanałach Operatora. W sytuacjach nagłych i niezależnych od Operatora, Operator może poinformować Abonenta o zmianie oferty programowej i/lub częstotliwości nadawanych programów w terminie krótszym niż 7 dni naprzód;

- Abonent jest uprawniony do rozwiązania Umowy ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, w którym nastąpiła zmiana oferty programowej pod warunkiem doręczenia Operatorowi oświadczenia w formie pisemnej pod rygorem nieważności w tym zakresie w terminie 7 dni od wprowadzenia zmian;
- Abonent uprawniony jest do rozwiązania Umowy ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym nastąpiła modyfikacja zakresu Usług, pod warunkiem doręczenia w tym zakresie Dostawcy Usług oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia wprowadzenia modyfikacji;
- Zastępowanie Programów w ramach Pakietu przez inne Programy lub zmniejszenie ich liczby nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej i może nastąpić z wyłącznie ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania, niski poziom oglądalności Programów. O zmianach takich Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednakże nie później niż do 7 od dokonania przedmiotowej zmiany przez dostawcę usług lub zaprzestania reemisji Programu.

W ocenie Prezesa UOKiK programy telewizyjne powinny być w miarę możliwości zastępowane przez programy o podobnym charakterze, a nie przez dowolne programy telewizyjne. Ponadto działanie przedsiębiorcy telekomunikacyjnego polegające na zastępowaniu programów przez inne programy powinno być odpowiednio uzasadnione, np. niski poziom oglądalności programu, który ma być zastąpiony przez inny powinien być potwierdzony wielowymiarowymi badaniami postaw i preferencji konsumentów przeprowadzanymi przez zewnętrzne, wyspecjalizowane i uznane na rynku podmioty.

Mając na uwadze, że w wyniku zmiany oferty programowej może dojść do usunięcia istotnego dla konsumenta programu, stanowiącego zarazem o atrakcyjności oferty programowej w chwili zawarcia umowy, konsumentom powinni być powiadamiani o rzeczonych zmianach w odpowiedni sposób (np. w drodze informacji dołączonej do rachunku oprócz informacji podawanej na antenie programu informacyjnego lub publikowanej na stronie internetowej przedsiębiorcy) i w odpowiednim terminie (np. na co najmniej 14 dni przed dokonywanymi zmianami) pozwalającym na swobodne powzięcie decyzji w przedmiocie kontynuowania umowy. Przyczyny zmiany oferty programowej, o których była już mowa powyżej, nie mają, co do zasady, charakteru nagłego. Przedsiębiorcy posiadają odpowiednie informacje w tym zakresie z wyprzedzeniem, zatem konsumentom powinni być informowani o planowanej zmianie również w odpowiednim terminie.

8. Postanowienia wzorców umowy związane z automatycznym przekształcaniem umowy zawartej na czas oznaczony w umowę na czas nieoznaczony

Większość ze zbadanych przez Prezesa UOKiK wzorców umowy stosowanych przez przedsiębiorców zawiera postanowienia dotyczące automatycznego przedłużania umowy



zawartej na czas oznaczony w umowę zawartą na czas nieoznaczony. Co do zasady, postanowienia umowne tego rodzaju nie budzą zastrzeżeń ze strony UOKiK. Należy bowiem wskazać, że zgodnie z art. 385³ pkt 18 k.c., w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które stanowią, że umowa zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu, o ile konsument, dla którego zastrzeżono rażąco krótki termin, nie złoży przeciwnego oświadczenia.

W toku przeprowadzonego badania Prezes UOKiK zakwestionował jednak postanowienia umowne które, po pierwsze, nie przewidują możliwości złożenia przez konsumenta oświadczenia o woli nieprzedłużania umowy (wyłączającego tryb automatycznego przedłużenia umowy), po drugie, nie precyzują na jakich warunkach dochodzi do przedłużenia umowy. W ocenie UOKiK automatyczne przedłużenie umowy zawartej na czas oznaczony w umowę na czas nieoznaczony, możliwe jest bowiem jedynie na warunkach aktualnie obowiązujących (oczywiście przy założeniu, że konsumentowi zostały doręczone aktualnie obowiązujące wzorce umowy).

Przykłady postanowień zakwestionowanych przez UOKiK:

- *W przypadku zawarcia umowy na czas określony, umowa po upływie tego okresu obowiązuje nadal przez czas nieokreślony, a Abonament za Usługi będzie zgodny z aktualnymi Cennikami (brak możliwości złożenia przez konsumenta oświadczenia o woli nieprzedłużania umowy);*
- *Umowa abonencka zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na kolejny taki sam czas określony, zgodnie z ofertą Dostawcy usług, o ile Abonent nie złoży na piśmie przeciwnego oświadczenia woli w terminie 30 dni, przed upływem terminu obowiązywania umowy na czas określony (niejednoznaczność sformułowania „zgodnie z ofertą dostawcy”).*



III. Wnioski

Poczynione w toku badania ustalenia prowadzą do wniosku, że zasadniczymi problemami stwierdzonymi w toku kontroli są: ograniczanie przez przedsiębiorców odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie umowy oraz pobieranie przez przedsiębiorców dodatkowych, nieuzasadnionych opłat. Zasadniczo można stwierdzić, że wskazane kwestie problemowe pojawiają się w większości kontrolowanych branż i nie są cechą właściwą jedynie dla przedsiębiorców z branży telekomunikacyjnej.

Ponadto, co już odpowiednio wskazano, w skontrolowanych wzorcach wykorzystywane są postanowienia, których treść może być tożsama z treścią postanowień wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone

Warto także podkreślić, że część przedsiębiorców zadeklarowało chęć współpracy i dobrowolnie dokonało zmian w celu usunięcia stwierdzonych przez Prezesa UOKiK nieprawidłowości.



IV. Podjęte i planowane działania Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

W związku ze stwierdzonymi w toku badania nieprawidłowościami, które wstępnie zakwalifikowano jako niezgodne z przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przeciwko czterem przedsiębiorcom objętym kontrolą wszczęto postępowania w sprawie stosowania przez nich praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ocena prawna rozważanych praktyk zostanie w każdym z tych przypadków zawarta w decyzji administracyjnej kończącej postępowanie, od której przysługuje odwołanie do SOKiK.

Wiele z ujawnionych nieprawidłowości zostało wyeliminowanych w drodze dobrowolnego zaniechania ich stosowania przez przedsiębiorców.

W dwóch przypadkach wystąpiono do SOKiK z powództwami o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Powyższe dane dotyczą stanu na 28 listopada 2008 roku.

Przedstawiona w raporcie ocena abuzywności klauzul nie jest ostateczna. Wyłącznie SOKiK ma kompetencję do uznania postanowienia za niedozwolone w trybie postępowania sądowego. Po uprawomocnieniu się wyroku SOKiK takie postanowienie wpisywane jest do prowadzonego przez Prezesa UOKiK Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Od tego momentu jego stosowanie w obrocie z konsumentami jest zakazane.

W przypadku podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się w obrocie konsumenckim postanowieniami wzorców umowy, które zostały wpisane do Rejestru (może to dotyczyć także sytuacji, w których przedsiębiorca stosuje klauzule podobne do wpisanych do Rejestru, nawet jeśli wyrok SOKiK, na mocy którego dokonano wpisu, nie był wydany w stosunku do tego przedsiębiorcy), ocena praktyki dokonywana jest w decyzji Prezesa UOKiK, po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego. Od decyzji wydanych w tym trybie przysługuje odwołanie do SOKiK.

W związku z powyższym należy mieć na uwadze fakt, że opisane w niniejszym raporcie ustalenia mają charakter wstępny, a w przeważającej części przypadków odpowiednie procedury prawne nie zostały jeszcze zakończone.

ZAŁĄCZNIK NR 2

LISTA SKONTROLOWANYCH PRZEDSIĘBIORCÓW

(stan na 28 listopada 2008 roku)

Warszawa, grudzień 2008

Lp.	Nazwa i adres przedsiębiorcy	Liczba klauzul zakwestionowanych na dzień 28.11.2008 r.*	Przykłady kwestionowanych klauzul	Działania podjęte przez UOKiK
1.	UPC Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie	0	<p>1. <u>pierwotne brzmienie:</u> „W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem, Dostawca usług ma prawo naliczyć odsetki ustawowe oraz obciążyć klienta opłatą administracyjną z tytułu dochodzenia zaległych opłat, w wysokości określonej w Cenniku.”</p> <p><u>zmienione postanowienie:</u> „W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem, Dostawca usług ma prawo naliczyć odsetki umowne w wysokości czterokrotności wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego.”</p> <p>2. <u>pierwotne brzmienie:</u> „Dostawca usług powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Umowy Abonenckiej z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Dostawca usług nie jest jednak zobowiązany do powiadamiania Abonenta o zmianie Umowy Abonenckiej lub Regulaminu, jeżeli zmiana ta ograniczona jest do wprowadzenia nowych usług telekomunikacyjnych lub do zmian w zakresie usług, nie objętych Umową Abonencką.”</p> <p><u>zmienione postanowienie:</u> „Dostawca usług powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Regulaminu</p>	dostosowanie na etapie przesądowym

			<p>z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przez wprowadzeniem tych zmian w życie.”</p> <p>3. <u>pierwotne brzmienie:</u> „Abonent, nie później niż 14 dni przed datą wskazaną w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmiany umowy Abonenckiej lub Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację wprowadzanych zmian.”</p> <p>„Abonent, nie później niż 14 dni przed datą podwyższenia cen wskazaną w powiadomieniu, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.”</p> <p><u>zmienione postanowienie:</u> Abonent, nie później przed datą wprowadzenia zmian Regulaminu w życie , może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.”</p> <p>„Abonent, nie później niż przed datą wprowadzenia podwyższenia cen wskazaną w powiadomieniu, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.”</p>	
--	--	--	--	--

			<p>4. <u>pierwotne brzmienie:</u> „Umowa abonencka zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na kolejny taki sam czas określony, zgodnie z ofertą Dostawcy usług, o ile Abonent nie złoży na piśmie przeciwnego oświadczenia woli w terminie 30 dni, przed upływem terminu obowiązywania umowy na czas określony.”</p> <p><u>zmienione postanowienie:</u> „Umowa abonencka zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na kolejny taki sam czas określony, zgodnie z warunkami przewidzianymi dla danej Usługi zamawianej na czas określony w Cenniku doręczonym Abonentowi przy zawarciu umowy, o ile Abonent nie złoży na piśmie przeciwnego oświadczenia woli w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania umowy na czas określony”. W takim przypadku Umowa Abonencka ulega przedłużeniu na kolejny, taki sam czas określony na jaki została zawarta przedłużana Umowa Abonencka , liczony od dnia upływu poprzedniego okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony. W przypadku przedłużenia Umowy Abonenckiej na czas określony zasadę określoną w ust. 2 poniżej stosuje się odpowiednio.”</p> <p>„Umowa Abonencka zawarta na czas określony nie ulega przedłużeniu albo może ulec przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent złoży stosowne oświadczenia woli w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania tej umowy. Z chwila przedłużenia umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty abonamentowej w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym Cenniku Dostawcy usług w części dotyczącej umów na czas</p>	
--	--	--	--	--

			<p>nieokreślony.”</p> <p>5. <u>pierwotne brzmienie:</u> „Krótkotrwałe, nie trwające zwykle dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzonymi przez Dostawcę usług niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu lub innymi uzasadnionymi przyczynami, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej.”</p> <p><u>zmienione postanowienie:</u> „Krótkotrwałe, nie trwające dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzonymi przez Dostawcę usług niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu lub innymi ważnymi względami technicznymi lub organizacyjnymi, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej.”</p> <p>6. <u>pierwotne brzmienie:</u> „Abonent oświadcza, że zapoznał się oraz, że akceptuje postanowienia Umowy Abonenckiej, w tym ogólne warunki Umowy Abonenckiej umieszczone na odwrocie karty i przystępuje do Umowy na zasadach w niej określonych.”</p> <p><u>zmiana:</u> Przedmiotowe postanowienie umowne zawarte we wzorze umowy abonenckiej zostało usunięte. Jednocześnie zmieniono kształt wzorca umowy w ten sposób, że postanowienia Ogólnych Warunków Umowy Abonenckiej zostały włączone do treści wzoru umowy, podpisywanego przez konsumenta.</p> <p>7. <u>pierwotne brzmienie:</u> „Za okres przerwy w świadczeniu innej Usługi wynikający z Awarii</p>	
--	--	--	---	--

			<p>trwającej dłużej niż 36 godzin Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień przerwy.”</p> <p><u>zmienione postanowienie:</u> „Za okres przerwy w świadczeniu innej niż Usługa Telefoniczna Usługi wynikający z Awarii trwającej dłużej niż 18 godzin Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału.”</p> <p><u>8. pierwotne brzmienie:</u> „Zastępowanie Programów w ramach Pakietu przez inne Programy lub zmniejszenie ich liczby nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej i może nastąpić z wyłącznie ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania, niski poziom oglądalności Programów. O zmianach takich Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednakże nie później niż do 7 od dokonania przedmiotowej zmiany przez dostawcę usług lub zaprzestania reemisji Programu.”</p> <p><u>zmienione postanowienie:</u> „Zastępowanie Programów w ramach Pakietu przez inne Programy lub zmniejszenie ich liczby może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców, zmianę satelity</p>	
--	--	--	---	--

			<p>nadawania, zmianę systemu nadawania, niski poziom oglądalności Programów. O zmianach takich Abonenci będą informowani poprzez pisemne powiadomienie, na 14 dni przed wprowadzeniem zmiany. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednakże nie później niż w ciągu 14 dni od dokonania przedmiotowej zmiany przez Dostawcę usług lub zaprzestania reemisji.”</p> <p><u>9. pierwotne brzmienie:</u> „W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej poza Biurem Obsługi Klienta Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej w terminie dziesięciu dni od jej zawarcia. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej powinno być złożone na piśmie i doręczone na adres Dostawcy usług.”</p> <p><u>zmienione postanowienie:</u> „W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej poza Biurem Obsługi Klienta Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej w terminie dziesięciu dni od jej zawarcia. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej powinno być złożone na piśmie i doręczone na adres Dostawcy usług. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie stosownego oświadczenia woli przed jego upływem.”</p> <p><u>10. pierwotne brzmienie:</u> „Dostawca usług dopuszcza możliwość dokonywania przez Abonenta zmian Umowy Abonenckiej w innej formie niż pisemna, a także dokonywania innych ustaleń z Dostawcą usług przy użyciu Hasła. Abonenci zostaną poinformowani przez Dostawcę usług o możliwości, sposobie i zakresie użycia Hasła w przypadku jego wprowadzenia.”</p>	
--	--	--	--	--

			<p>„W przypadku kiedy wniosek o zmianę zakresu Usług nie został złożony w formie pisemnej, o ile Dostawca usług dopuszcza taką możliwość, Umowa dochodzi do skutku z chwilą rozpoczęcia przez Dostawcę usług świadczenia Usług w zmienionym zakresie. Opłaty za Usługi świadczone przez Dostawcę usług, według zmienionej Umowy Abonenckiej, będą naliczone od dnia faktycznego rozpoczęcia świadczenia tych Usług. Potwierdzeniem, że Umowa Abonencka została zmieniona w tym zakresie, jest dokonanie przez Abonenta, po otrzymaniu Rachunku wystawionego zgodnie z Cennikiem za Usługi świadczone w zmienionym zakresie, płatności pełnej kwoty, na którą opiewa Rachunek. Dostawcy usług przysługuje prawo uprzedniej weryfikacji wniosku o zmianę zakresu Usług.”</p> <p><u>zmienione postanowienie:</u> „Dostawca usług dopuszcza możliwość dokonywania przez Abonenta zmian Umowy Abonenckiej w innej formie niż pisemna. Konsument, który dokonał zmian Umowy Abonenckiej w formie innej niż pisemna, może odstąpić od dokonanych zmian, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia zmian bądź faktury uwzględniającej zmiany. Odstąpienie w powyższym trybie wywierać będzie skutki wyłącznie od dnia złożenia oświadczenia. Usługi świadczone przed tą datą rozliczone zostaną zgodnie z Cennikiem Dostawcy usług.”</p>	
2.	GTS Energis sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie	0	<p>1. <u>pierwotne brzmienie:</u> „Operator zastrzega sobie prawo do umieszczania w wystawionej fakturze VAT opłat za Usługi zrealizowane we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, i ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.”</p>	dostosowanie na etapie przesądowym

			<p><u>zmienione postanowienie:</u> „Operator zastrzega sobie prawo do umieszczania w wystawionej fakturze VAT opłat za Usługi zrealizowane we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile – z przyczyn systemowych lub innych niezależnych od Operatora – nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.”</p> <p>2. <u>pierwotne brzmienie:</u> „Wszelkie spory mogące wyniknąć na tle realizacji Umowy Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, właściwego dla siedziby Operatora.”</p> <p>zmienione postanowienie: „Wszelkie spory mogące wyniknąć na tle realizacji Umowy Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, według właściwości ogólnej.”</p> <p>3. <u>pierwotne brzmienie:</u> „Za ponowną aktywację Usługi oraz zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń, jeżeli były one skutkiem działania lub zaniechania Abonenta, Operator może pobrać odrębną opłatę ustaloną w Cenniku lub Regulaminie Ofert Specjalnej.”</p> <p><u>zmienione postanowienie:</u> „Za ponowną aktywację Usługi oraz zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń, jeżeli były one skutkiem działania lub zaniechania Abonenta, co mogło negatywnie wpłynąć na funkcjonalność lub integralność sieci telekomunikacyjnej, w szczególności uniemożliwienie świadczenia usług telekomunikacyjnych podmiotom trzecim, lub świadczenie tych usług z zachowaniem obniżonej jakości, Operator może</p>	
--	--	--	--	--

			<p>pobrać odrębną jednorazową opłatę, określoną w Cenniku lub Ofercie Specjalnej.”</p> <p>4. <u>pierwotne brzmienie:</u> „zmiana Cennika na cennik o niższej opłacie abonamentowej – 61 zł” „zmiana opcji usługi na opcję o niższej szybkości transmisji – 181 zł 78 gr”</p> <p><u>zmienione postanowienie:</u> „zmiana Cennika – 49 zł”</p> <p>5. <u>pierwotne brzmienie:</u> „W przypadku Abonentów będących Konsumentami Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Abonenta korzyści w zakresie przekraczającym wysokość kar umownych lub innych świadczeń wyraźnie wskazanych.”</p> <p><u>zmienione postanowienie:</u> wykreślono</p>	
3.	Multimedia Polska S.A. z siedzibą w Gdyni	9	<p>1. „Niewłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej, ale nie później niż w trzecim dniu, a w przypadku opuszczenia na stałe Lokalu, w którym zainstalowano Sprzęt Operatora – najpóźniej w dniu opuszczenia Lokalu, Abonent jest zobowiązany na swój koszt i ryzyko, zwrócić Sprzęt Operatora w Biurze Obsługi Klienta w stanie nie pogorszonym bardziej, niż wynikający z normalnej i prawidłowej eksploatacji lub w przypadkach określonych przez Operatora, w których Sprzęt został zainstalowany w Lokalu przez Operatora – do udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora w celu demontażu Sprzętu Operatora.”</p> <p>2. „Kosztami wezwania do zapłaty oraz kosztami niezbędnymi do skutecznego dochodzenia należności Operatora obciążony zostanie</p>	postępowanie wyjaśniające

			Abonent.”	
			3.** „Faktura VAT za Usługę wystawiana jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.”	
4.	Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni	17	<p>1. „(...) W przypadku gdy po zawarciu Umowy Dostawca Usług stwierdzi, iż świadczenie Usług nie jest możliwe pod względem technicznym, prawnym lub nie jest racjonalne ekonomicznie, zawiadamia o tym niezwłocznie Abonenta na piśmie w terminie nie dłuższym niż do dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi ustalonego w Umowie, informując jednocześnie o przyczynach dla jakich Usługa nie może być świadczona. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu z dniem doręczenia pisma o którym mowa wyżej, przy czym Abonentowi nie będą przysługiwały roszczenia odszkodowawcze.”</p> <p>2. „Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług wyłącznie na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie oraz przepisach ustawy Prawo telekomunikacyjne. Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.”</p> <p>3. „Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w pkt 10, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego z dostępnych kanałów kontaktu w trakcie jej trwania. W takim przypadku odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych naliczane jest od dnia zgłoszenia.”</p> <p>4. „W przypadku zmiany Opłaty, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem, skutecznym z dniem</p>	postępowanie wyjaśniające

			<p>wprowadzenia zmienionych opłat. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem zmienionych opłat. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu nie wywołuje skutków prawnych.”</p> <p>„W przypadku zmiany treści Regulaminu Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem z dniem wprowadzenia nowego Regulaminu lub jego zmiany. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem nowego Regulaminu lub jego zmian. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy nie wywołuje skutków prawnych.”</p> <p>5. „Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonamentowych nie przysługują, jeżeli łączny czas przerw w okresie miesięcznym był krótszy niż 36 godzin.”</p> <p>6. „Ponowna aktywacja przyłącza telewizji kablowej/ dostępu do Internetu/ telefonii oraz zestawu do odbioru telewizji cyfrowej, po odłączeniu karnym (pobierana za każdy aktywowany produkt) – 39,00 PLN brutto.”</p> <p>7. „Zmiana pakietu/ usługi/ taryfy na niższą – 39,00 PLN brutto.”</p>	
5.	Netia S.A. z siedzibą	5	<p>1. „Zmiana Umowy polegająca na aktywacji lub deaktywacji Abonentowi usługi dodatkowej, zmianie taryfy, przepustowości lub pakietu programów telewizji kablowej może nastąpić telefonicznie za</p>	postępowanie wyjaśniające

	w Warszawie		<p>pośrednictwem Infonetii lub innego, udostępnionego przez Operatora, środka porozumiewania się na odległość.”</p> <p>2. „Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, może doręczyć Operatorowi pisemnie oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.”</p> <p>„Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.”</p> <p>3.** „Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informacje o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.”</p> <p>4. „Ponowne włączenie Abonenta do sieci telewizji kablowej uprzednio wyłączonego z powodu nieuregulowania należnych opłat za usługi lub nieprzestrzegania Postanowień Regulaminu – 32 zł 99 gr.”</p> <p>5. „Zmiana rodzaju usługi na usługę o niższej opłacie abonamentowej – 122 zł.”</p> <p>„Zmiana taryfy, opłata pobierana, gdy abonent zmienia taryfę na inną z niższą opłatą abonamentową – 122 zł.”</p>	
--	-------------	--	---	--

6.	Tele2 Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie	4	<p>1. <u>pierwotne brzmienie:</u> „Dokonanie przez Klienta rejestracji, o której mowa w ust. 2 powyżej będzie możliwe po otrzymaniu od Tele2 informacji o realizacji zamówienia Klienta. Tele2 rozpoczyna naliczanie opłat z tytułu Usługi w dniu następnym po doręczeniu Klientowi Zestawu Instalacyjnego albo w dniu następnym po doręczeniu Klientowi przesyłki z loginem oraz hasłem (w przypadku gdy Klient zrezygnował z otrzymania Zestawu Instalacyjnego od Tele2). W przypadku nie odbierania przez Klienta przesyłki zawierającej Zestaw Instalacyjny bądź login i hasło w uzgodnionym przezeń z Tele2 miejscu i dacie, z przyczyn obciążających Klienta, Tele2 rozpocznie naliczanie opłat od dnia następnego po tej dacie.”</p> <p><u>zmienione postanowienie w nowych wzorcach umowy**:</u> „Operator rozpoczyna naliczanie opłat z tytułu Usług (Aktywacja Usługi ADSL) w dniu następnym po doręczeniu Klientowi Zestawu Instalacyjnego. (...) W przypadku nieodebrania przez Klienta przesyłki zawierającej Zestaw Instalacyjny (...) w uzgodnionym przezeń z Operatorem miejscu i dacie, z przyczyn obciążających Klienta, Operator rozpocznie naliczanie opłat od dnia następnego po tej dacie. W razie braku możliwości uzgodnienia miejsca i daty odbioru przez Klienta przesyłki zawierającej Zestaw Instalacyjny (...) z przyczyn obciążających Klienta, Operator prześle Klientowi Zestaw Instalacyjny (...) przesyłką poleconą i rozpocznie naliczanie opłat w dniu następującym po dniu, w którym przesyłka zostanie odebrana przez Klienta, a w razie braku takiego odbioru – po dniu, w którym minął 7-dniowy termin od doręczenia Klientowi powtórnego awizo, po drugiej próbie dostarczenia przesyłki przez operatora pocztowego.</p>	postępowanie wyjaśniające
----	---	---	---	---------------------------

			<p><u>2. pierwotne brzmienie:</u> „(...) W przypadku braku technicznych możliwości świadczenia Usług z prędkością wybraną przez Klienta, Tele2 będzie świadczyć Usługi z najwyższą możliwą prędkością, po cenach odpowiadających tej prędkości, o czym Klient zostanie powiadomiony, w takim przypadku Klient może odstąpić od Umowy w terminie 7 dni od dnia powiadomienia, a po upływie tego terminu Klient może zmienić Umowę poprzez wybór innej opcji(...)”</p> <p><u>zmienione postanowienie w nowych wzorcach umowy**:</u> „W przypadku braku technicznych możliwości świadczenia Usług z prędkością wybraną przez Klienta, Operator poinformuje Klienta o tym fakcie. Operator może wówczas zaproponować Klientowi świadczenie Usługi z niższą prędkością (o ile będzie dostępna w ramach Cennika Oferty), po cenach odpowiadających tej prędkości. W przypadku braku uzgodnienia z Klientem dalszego świadczenia Usług w zmienionym zakresie w terminie 14 dni od dnia poinformowania Klienta przez Operatora o braku możliwości technicznych świadczenia zamówionej Usługi, Umowa o świadczenie Usług wygasa.”</p>	
			<p><u>3. pierwotne brzmienie:</u> „Zmiana warunków Umowy, w szczególności poprzez wybór innej opcji Usługi może zostać dokonana telefonicznie, w tym za pośrednictwem infolinii Tele2 (...), lub przez Internet, pod warunkiem istnienia prawnych oraz technicznych możliwości zmiany Umowy telefonicznie lub przez Internet (...)”</p> <p><u>zmienione postanowienie w nowych wzorcach umowy**:</u> „Zmiana warunków Umowy, w szczególności poprzez wybór innego</p>	

			<p>Cennika, może zostać dokonana za pośrednictwem infolinii Tele2 (...). Tele2 listownie potwierdza Klientowi zmienione warunki. Konsument, który dokonał zmian Umowy Abonenckiej w formie innej niż pisemna, może odstąpić od dokonanych zmian, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia zmian bądź faktury uwzględniającej zmiany. Odstąpienie w powyższym trybie wywierać będzie skutki wyłącznie od dnia złożenia oświadczenia (Usługi świadczone przed tą datą rozliczone zostaną zgodnie z Cennikiem)."</p>	
			<p>4. <u>pierwotne brzmienie:</u> „(...) Umowa niniejsza została zawarta na czas oznaczony 12 miesięcy, liczonych od daty wpisania Klienta do systemu bilingowego Tele2 (lub daty wyboru Cennika). Wybór cennika powiązanego z umową na czas oznaczony wiąże się z przyznaniem Klientowi ulgi o wartości 50 zł – w przypadku Cennika Oszczędnego, lub 100 zł – w przypadku pozostałych Cenników. (...) w razie rezygnacji przez Klienta z abonamentu lub preselekcji Tele2, uprawniona ona będzie do rozwiązania Umowy i obciążenia Klienta opłata jednorazową w wysokości 50 zł (w przypadku Cennika Oszczędnego) lub 100 zł (w przypadku pozostałych Cenników) za każdy numer telefonu objęty umową na czas oznaczony (kwota nie podlega VAT)."</p> <p><u>zmienione postanowienie w nowych wzorcach umowy**:</u> „Zawarcie umowy na czas oznaczony 12 miesięcy wiąże się z przyznaniem Klientowi ulgi w opłacie aktywacyjnej (w wysokości 122 zł brutto) W przypadku Umowy zawartej na czas oznaczony 12 miesięcy, rozwiązanie Umowy w tym okresie przez Klienta lub przez Tele2 z winy Klienta skutkuje powstaniem uprawnienia Tele2 do obciążenia Klienta</p>	<p>postępowanie w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów – art. 24 ust. 2 uokik</p>

			opłatą w wysokości równowartości przyznanej ulgi w opłacie aktywacyjnej.”	
7.	Aster sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie	11	<p>1. „Jeżeli przerwy w dostawie sygnału lub pogorszenie jakości sygnału, udokumentowane przez uprawnione służby, są spowodowane Awarią w sieci Operatora i trwają dłużej niż następujące po sobie 48 godzin od daty zgłoszenia przez Abonenta, wówczas Opłata okresowa za usługę dotkniętą Awarią za dany Okres rozliczeniowy zostanie obniżona – w przypadku zgłoszenia Operatorowi w formie określonej w pkt 6 uzasadnionej reklamacji Abonenta w terminie 12 miesięcy od zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym ustała Awaria – o 1/30 Opłaty okresowej za usługę dotkniętą Awarią za dany Okres rozliczeniowy w przypadku płatności miesięcznej (lub 1/90 w przypadku Opłaty okresowej usługę dotkniętą Awarią za dany Okres rozliczeniowy uiszczanej kwartalnie) za każdy kolejny dzień Awarii, licząc od daty zgłoszenia Awarii (...). W każdym przypadku przerwy w dostawie sygnału lub pogorszenia jego jakości z powodu Awarii, Abonent ma prawo skorzystania z drogi postępowania reklamacyjnego zgodnie z pkt 6 Regulaminu.”</p> <p>„Awaria – brak sygnału lub pogorszenie odbioru uniemożliwiające korzystanie z usług objętych Umową, nieplanowane przez Operatora, obejmujące swym zasięgiem znaczną część sieci (więcej niż trzy budynki).”</p> <p>„Usterka - pogorszenie odbioru zakłócające korzystanie z usług objętych Umową, nieplanowane przez Operatora i ograniczone terytorialnie (maksymalnie do trzech budynków) lub znaczne zakłócenia sygnału dotyczące jedynie pojedynczych Lokali.”</p>	pozew o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

			<p>2. „W przypadku, w którym Abonent nie zgłosi Operatorowi w trybie złożenia reklamacji braku Rachunku za dany Okres rozliczeniowy, wówczas za datę doręczenia Rachunku uważa się ostatni dzień danego Okresu rozliczeniowego.”</p> <p>3. „Operator uprawniony jest do zmiany oferty programowej i/lub częstotliwości nadawanych Programów Telewizyjnych oraz zastrzega sobie prawo do zmiany systemu kodowania Programów Telewizyjnych lub Programów Premium, przy czym zmiana oferty programowej może następować w przypadku wystąpienia jednej z następujących okoliczności: (...) niska oglądalność programu wśród Abonentów Operatora lub zastąpienie programu innym o podobnym charakterze.”</p> <p>4. „(...) Abonent jest uprawniony do rozwiązania Umowy ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, w którym nastąpiła zmiana oferty programowej opisana w pkt 2.10.1 – 2.10.3, pod warunkiem doręczenia Operatorowi oświadczeni w formie pisemnej pod rygorem nieważności w tym zakresie w terminie 7 dni od wprowadzenia zmian z przyczyny określonej w pkt 2.10.1 – 2.10.3.”</p> <p>5. „O zmianie, o której mowa w ust. 2.10 i pkt 2.10.1 – pkt 2.10.3 Operator zobowiązany jest powiadomić Abonenta z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, podając przyczynę dokonywanych zmian, w formie ulotki lub informacji na ekranie podanej w emitowanym programie lub na kanałach Operatora. W sytuacjach nagłych i niezależnych od Operatora, Operator może poinformować Abonenta o zmianie oferty programowej i/lub częstotliwości nadawanych programów w terminie krótszym niż 7 dni naprzód (...)”</p>	
--	--	--	--	--

			<p>6. „(...) Brak Rachunku nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał Rachunku (...)”</p> <p>7. „Jeżeli przerwy w dostawie sygnału lub pogorszenie jakości sygnału, udokumentowane przez uprawnione służby, są spowodowane Awarią w Sieci Operatora i trwają dłużej niż następujące po sobie 48 godzin od daty zgłoszenia przez Abonenta, wówczas Opłata okresowa za usługę dotkniętą Awarią za dany Okres rozliczeniowy zostanie obniżona (...) o 1/30 Opłaty okresowej za usługę dotkniętą Awarią za dany Okres rozliczeniowy w przypadku płatności miesięcznej (lub 1/90 w przypadku Opłaty okresowej za usługę dotkniętą Awarią za dany Okres rozliczeniowy uiszczanej kwartalnie) za każdy kolejny dzień Awarii, licząc od daty zgłoszenia Awarii.”</p> <p>8. „Jeżeli Abonent będzie zalegać z uiszczeniem jakichkolwiek opłat na rzecz Operatora, wówczas Operator może wstrzymać świadczenie usług (przerwać dostarczanie sygnału do Końcówki Sieci) do czasu uiszczenia zaległych opłat wraz z odsetkami (...) Jeżeli Abonent zgłosi pisemny wniosek o Ponowną Aktywację sygnału, a następnie uiszczy (...) oraz opłatę za Ponowną Aktywację, wówczas Operator zobowiązany jest w ciągu 3 dni roboczych od dostarczenia przez Abonenta dowodu uiszczenia wszystkich wymienionych opłat, ponownie udostępnić abonentowi sygnał (...)”</p> <p>„Ponowna Aktywacja po uprzednim odłączeniu z powodu nieuregulowania należnych opłat lub nieprzestrzegania postanowień Regulaminu Operatora – 73,20 PLN brutto.”</p>	<p>postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów – art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik</p>
--	--	--	--	---

8.	Toya sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi	2	1. „W przypadku zawarcia umowy na czas określony, umowa po upływie tego okresu obowiązuje nadal przez czas nieokreślony, a Abonament za Usługi będzie zgodny z aktualnymi Cennikami.”	pozew o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone
			2. „Do czasu otrzymania płatności Operator zwolniony jest z wykonywania obowiązków zapisanych w Umowie i Regulaminie. Ponowne wznowienie świadczenia Usługi wymaga uregulowania zaległości oraz wniesienia stosownej, zgodnej z Cennikiem opłaty i zostanie zrealizowane w terminie 3 dni roboczych od uiszczenia ww. opłaty.”	postępowanie w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów – art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik
9.	Telefonia DIALOG S.A. z siedzibą we Wrocławiu	2	1. „Jednorazowa opłata za Udostępnienie pełnego zakresu usługi po wcześniejszym ograniczeniu jej dostępności z powodu nieuregulowanych opłat lub nieprzestrzegania postanowień właściwego Regulaminu – 24,20 PLN brutto.”	postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów – art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik
			2. „Jednorazowa opłata za Ponowne włączenie usługi po wcześniejszym jej wyłączeniu z powodu nieuregulowanych opłat lub nieprzestrzegania postanowień właściwego Regulaminu – 61,00 PLN brutto.”	
			3. <u>pierwotne brzmienie:</u> „Za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej płatnej okresowo, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według opłaconych faktur VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 24 godzin.” <u>zmienione postanowienie:</u> „Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usług trwająca dłużej niż 12 godzin.”	dostosowanie na etapie przedsądowym

			<p>4. <u>pierwotne brzmienie:</u> „Integralną częścią umowy są zasady świadczenia usług określone w paragrafach 1 do 10 na drugiej stronie niniejszego formularza oraz Regulaminy w szczególności promocyjne, o ile zostały wymienione w punkcie B1. Abonent oświadcza, że zapoznał się dokładnie z zakresem usług oraz treścią umowy zawartą powyżej i w paragrafach 1 do 10.”</p> <p><u>zmiana:</u> Przedmiotowe postanowienie umowne zawarte we wzorze umowy abonenckiej zostało usunięte. Jednocześnie zmieniono kształt wzorca umowy w ten sposób, że postanowienia określające zasady świadczenia usług zostały włączone do treści wzoru umowy, podpisywanego przez konsumenta.</p>	
			<p>5. <u>pierwotne brzmienie:</u> „Dostawca Usługi ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług podlegających opłacie przez wypłatę Użytkownikowi kary umownej, na zasadach określonych przepisami prawa z wyłączeniem ewentualnych utraconych przez Użytkownika korzyści.”</p> <p><u>zmienione postanowienie:</u> „Dostawca Usługi ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług podlegających opłacie przez zwrot Użytkownikowi całości opłaty za niewykonane świadczenie. W przypadku częściowej realizacji świadczenia Dostawca Usługi zwraca część opłaty nie znajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.”</p>	

* – oznacza liczbę postanowień wzorców umowy zakwestionowanych w ramach postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub w drodze powództwa o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone oraz postanowień wzorców umowy w zakresie których Prezes UOKiK prowadzi nadal postępowania wyjaśniające.

** – Prezes UOKiK wstrzymuje się z kontynuowaniem czynności w odniesieniu do klauzuli wskazanej w pkt 3 tabeli do czasu prawomocnego rozstrzygnięcia w sprawie z powództwa Prezesa UOKiK przeciwko Telekomunikacji Polskiej S.A. o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone: *TP może doliczyć do faktury za bieżący okres rozliczeniowy wartość usług z poprzednich okresów rozliczeniowych, jeżeli opłaty te w wysokości zgodnej z cennikami TP nie zostały uwzględnione w fakturach za te okresy - bez dodatkowego powiadomienia, zgodnie z wymaganiami przepisów podatkowych* – wyrok SOKiK z dnia 27 października 2008 roku (nieprawomocny), sygn. akt XVII AmC 46/08.

*** – przedsiębiorca nie dokonał pełnego zaniechania zarzucanej mu praktyki. Prezes UOKiK posiada możliwość stwierdzenia zaniechania stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jedynie w sytuacji, gdy przedsiębiorca dokonał zmian nie tylko w nowych wzorcach umowy ale także w umowach funkcjonujących już w obrocie z konsumentami. Dodatkowo, zgodnie z art. 479³⁹ k.p.c., z żądaniem uznania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone można wystąpić również wtedy, gdy pozwany zaniechał jego stosowania, jeżeli od tego zaniechania nie minęło sześć miesięcy.